



MINISTERIO
DE HACIENDA

Informe de Medición de la satisfacción de los Contribuyentes y Usuarios.

**Tribunal de Apelaciones de los
Impuestos Internos y de Aduanas**

NOVIEMBRE 2020

Elaborado por: Unidad de Planeamiento y Calidad

HOJA DE AUTORIZACIÓN

Elaborado por:

Silvia Noemi Estrada Cañas

Coordinadora de la Unidad de Planeamiento
y Calidad del TAIIA.

Revisado por:

Licda. Karen Juanita Santos de López

Primer Vocal en Materia Aduanera

Autorizado por:

Lic. Rodolfo Hernán Martínez Torres

Presidente del TAIIA

ÍNDICE

	<i>Página</i>
Resumen Ejecutivo.....	2
Introducción.....	2
Objetivos.....	2
Capítulo 1: Generalidades.....	2
Capítulo 2: Resultados por Módulo temático.....	2
Capítulo 3: Índice de Satisfacción del Contribuyente y Usuario.....	9
Capítulo 4: Otros Aspectos Institucionales	9
Capítulo 5: Conclusiones	12
Anexos	14

Resumen Ejecutivo

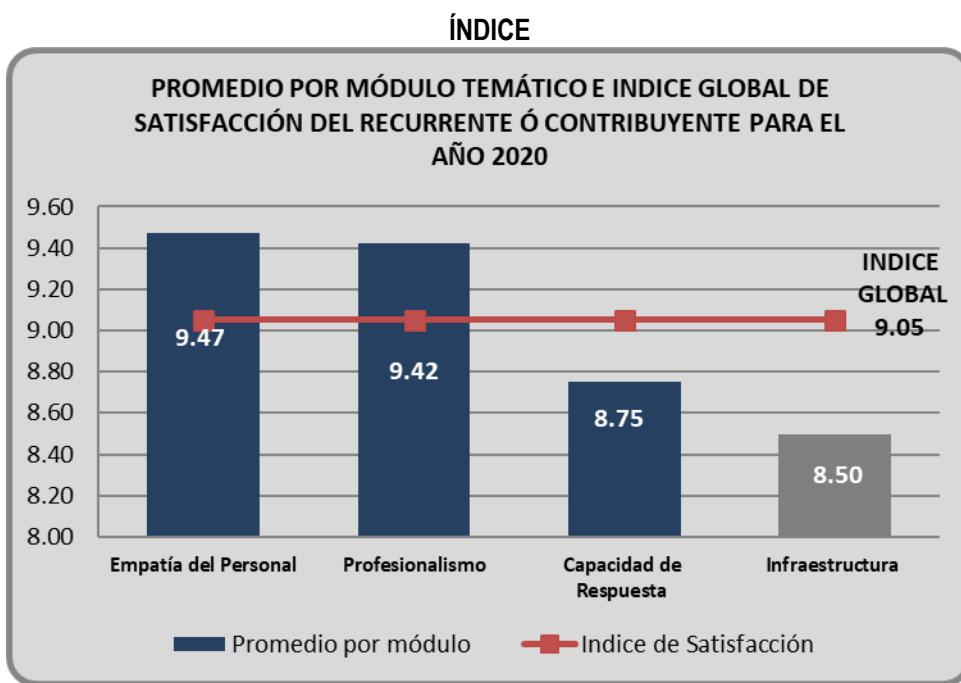
El presente *Informe de Medición de la Satisfacción del Contribuyente y Usuario del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas (TAIIA)*; se realizó implementando la metodología SERVPERF que evalúa 4 dimensiones (infraestructura y elementos tangibles, empatía del personal, profesionalismo de los empleados y capacidad de respuesta); suministrando como instrumento un cuestionario que contiene 27 preguntas y usando una escala de medición del 0 al 10 donde 0 es pésimo y 10 es excelente.

Se procede periódicamente con la gestión de encuestas a los recurrentes que se les ha notificado la resolución definitiva y se obtuvo un universo de 229 recurrentes, obteniendo una muestra al realizar el cálculo y distribución de 185 recurrentes; el resultado fue 35 entrevistas efectivas y 150 no efectivas, esto debido a que los números de teléfono se encuentran fuera de servicio, no contestan, otros que no existen en la red telefónica, y unas personas ya no laboran o no los conocen en las empresas; las cuales se realizaron de forma telefónica; y la muestra se concentró en el servicio de Emisión de Sentencia.

Los resultados más relevantes por dimensión fueron para el módulo de Infraestructura y Elementos Tangibles, el cual presentó la menor nota promedio de todos los módulos con 8.50, debido a la falta de disponibilidad parqueos; en comparación con el módulo Empatía del Personal que presentó la mayor nota promedio con 9.47 puntos.

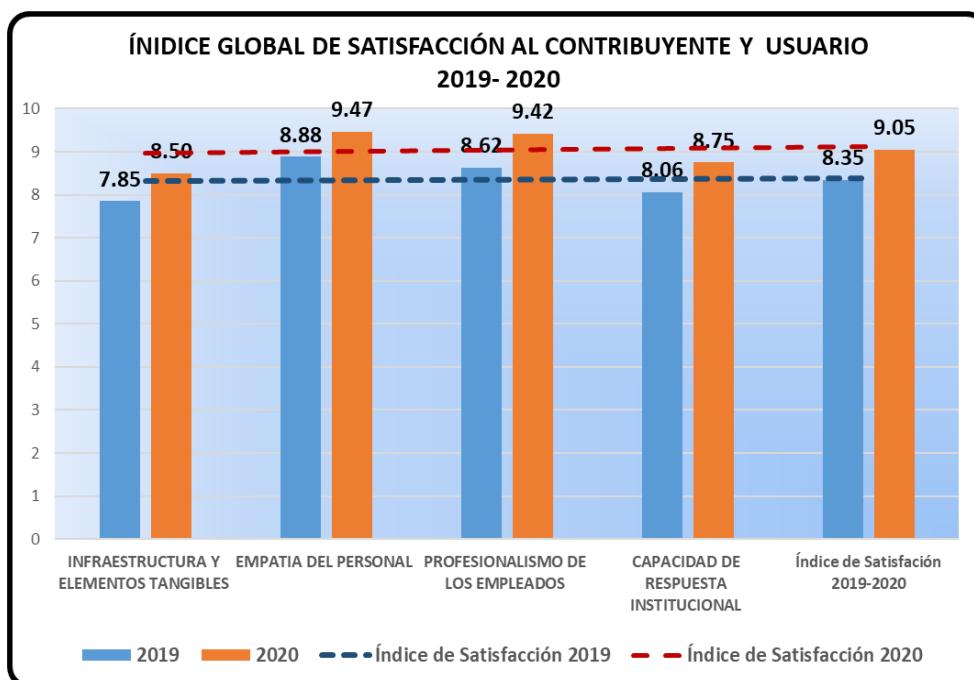
El índice Global de Satisfacción del Contribuyente y Usuario para el TAIJA, fue de 9.05 puntos (ver gráfico 1.1.), respecto al servicio evaluado, lo cual sugiere un nivel de *muy satisfactorio*.

Gráfico 1.1.



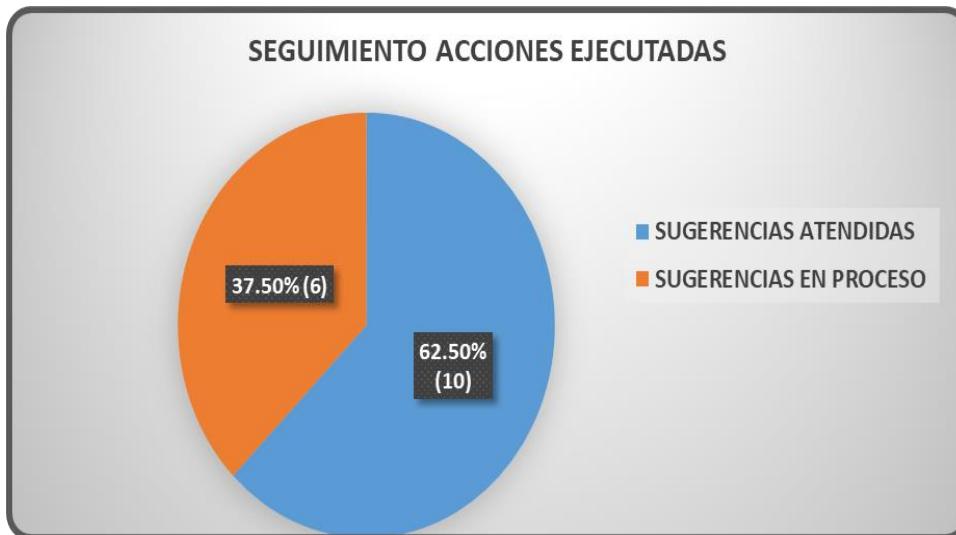
A continuación, se muestra el comportamiento del *índice de Satisfacción del Contribuyente* en el año 2019 y 2020, reflejando un incremento de 0.7 puntos (ver gráfico 1.2), este resultado se debe a la falta de parqueo para los contribuyentes y por el incumplimiento de los plazos para determinar sentencia.

Gráfico 1.2.



En cuanto al seguimiento de las 16 sugerencias presentadas en el estudio 2019 se puede observar que han sido atendidas (10) que representan el 62.50%, quedando en proceso 6 que se encuentran relacionadas a la : falta de parqueo, retardo en el tiempo de respuesta y mejorar los criterios.

Gráfico 1.3.



Introducción

En el presente informe de medición de la satisfacción de los contribuyentes y usuarios tiene como objetivo conocer su percepción con respecto al servicio ofrecido por el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas (TAIIA).

En ese sentido dicho informe consta de 5 capítulos. El primero expone los datos generales de identificación de los encuestados, tales como: clase de usuario, oficinas y nombres de los servicios evaluados.

El segundo capítulo muestra los resultados por Módulo temático: Infraestructura y elementos tangibles, Empatía del personal, Profesionalismo de los empleados y el de Capacidad de respuesta institucional. El tercer capítulo el índice global de satisfacción del contribuyente respecto al servicio ofrecido por el TAIIA. El cuarto capítulo otros aspectos institucionales. Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones del presente estudio.

Objetivos

✓ General

Medir el grado de satisfacción del contribuyente/recurrente respecto al servicio ofrecido por el Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas en el período comprendido de mayo 2019 al mes de mayo de 2020.

✓ Específicos

- 1 Identificar oportunidades de mejora y fortalezas
- 2 Conocer el grado de ejecución de las acciones correctivas determinadas en el estudio anterior.

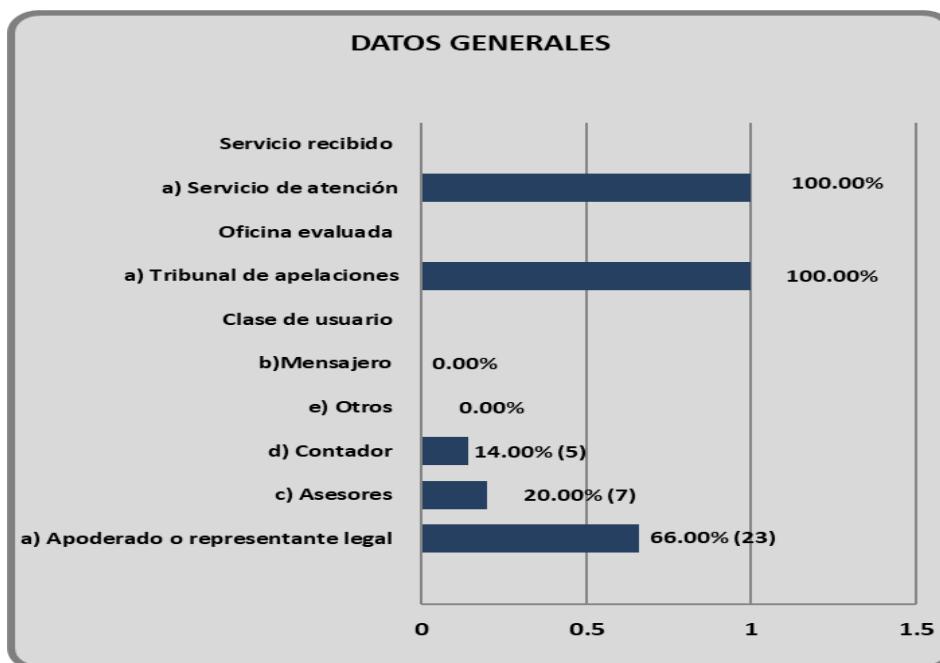
Capítulo 1: Generalidades

1.1. Datos generales de Identificación de los encuestados

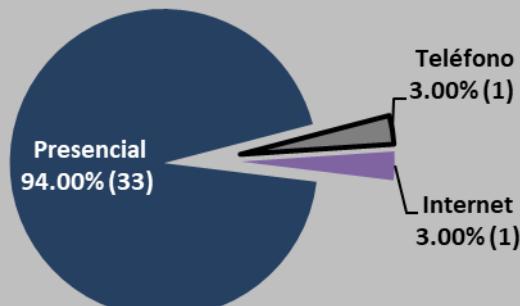
El primer módulo incorporado a la encuesta, es el de información general del usuario, que recoge la siguiente información: clase de usuario, oficina evaluada y nombre del servicio, sexo, edad y nivel académico (ver Anexo 1).

Fueron encuestados un total de 35 recurrentes, los cuales hacen uso del servicio del Proceso de Emisión de Sentencia;

Gráfico 1.4.



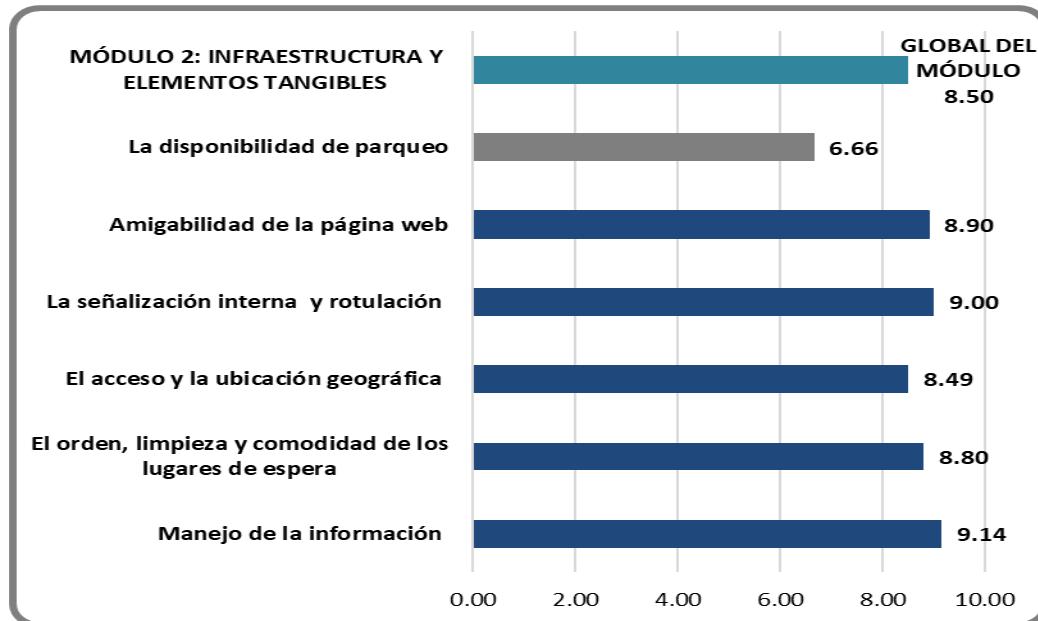
Modalidad por el cual recibió el servicio



Capítulo 2: Resultados por Módulo temático

2.1 Principales hallazgos en el Módulo de Infraestructura y elementos tangibles

Gráfico 1.5



El cuestionario contiene 6 preguntas orientadas a explorar las instalaciones físicas y condiciones materiales del lugar o medio ambiente. Este módulo obtuvo el menor resultado promedio de todo el estudio de 8.50 puntos, debido a la disponibilidad de parqueos con 6.66 puntos. No obstante, el rubro del manejo interno de la información obtuvo una promedio de 9.14 puntos.

Comentarios

- Local muy pequeño
- 20 encuestados manifestaron que no hay parqueo
- 1 encuestado manifestó que se debería ampliar mas el local.
- 1 encuestado dijo que la zona donde se encuentra el TAI es peligrosa

Sugerencias

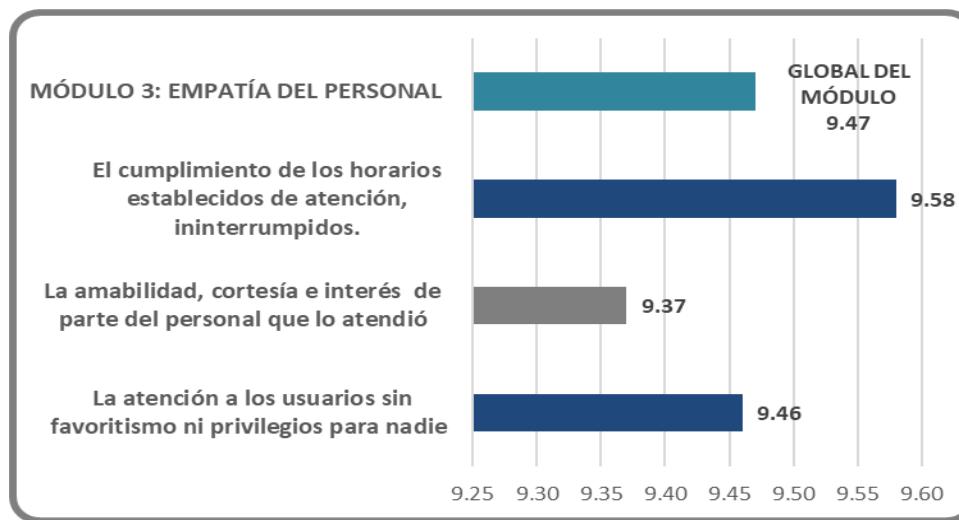
- 1 encuestado sugirió, buscar un predio para parqueo de los usuarios.

Fortaleza

- No presentó ninguna fortaleza

2.2 Principales hallazgos en el Módulo de Empatía del personal

Gráfico 1.6



El módulo contiene 3 preguntas, en este contexto se hace alusión a las habilidades sociales de los empleados para participar, comunicarse, interrelacionarse y comprender el punto de vista de las otras personas. Esta dimensión obtuvo un resultado muy positivo de 9.47 puntos. El grueso de los entrevistados se inclinó por mostrar su aprobación en el cumplimiento de los horarios establecidos de atención ininterrumpidos que obtuvo 9.58 puntos y el rubro que obtuvo el nivel más bajo fue el de amabilidad, cortesía e interés de parte del personal que lo atendió con 9.37 puntos.

Comentarios

- Costo la asignación, nos tendieron al filo del tiempo.

Sugerencias

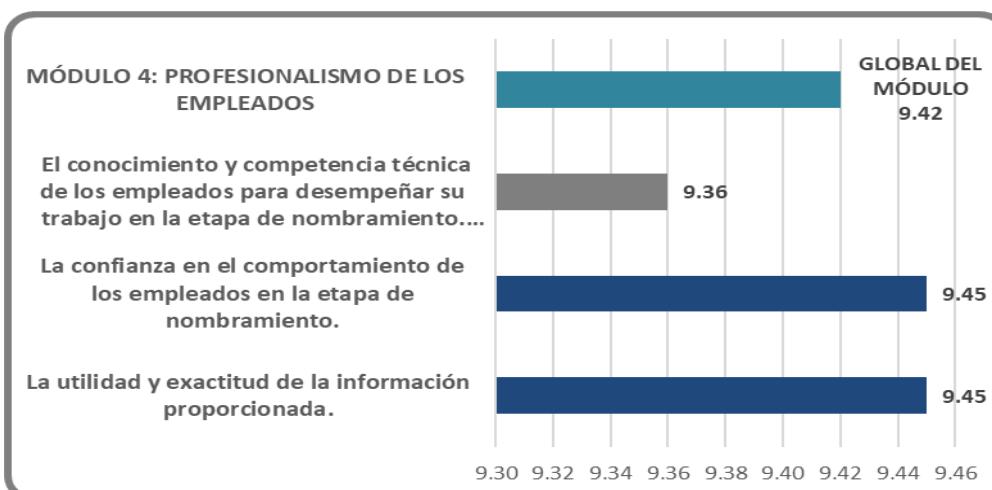
- No presentó sugerencias

Fortaleza

- No presentó ninguna fortaleza

2.3 Principales hallazgos en el Módulo de Profesionalismo de los empleados

Gráfico 1.7



El Módulo contiene 3 preguntas que evalúan cómo el empleado conoce y realiza su trabajo. En este módulo se obtuvieron 9.42 puntos. El aspecto que más se destacó fue el de la utilidad y exactitud de la información proporcionada y la confianza en el comportamiento de los empleados en la etapa de nombramiento ambas con 9.45 puntos, y el rubro que obtuvo el nivel más bajo, el conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo en la etapa de nombramiento 9.36 puntos.

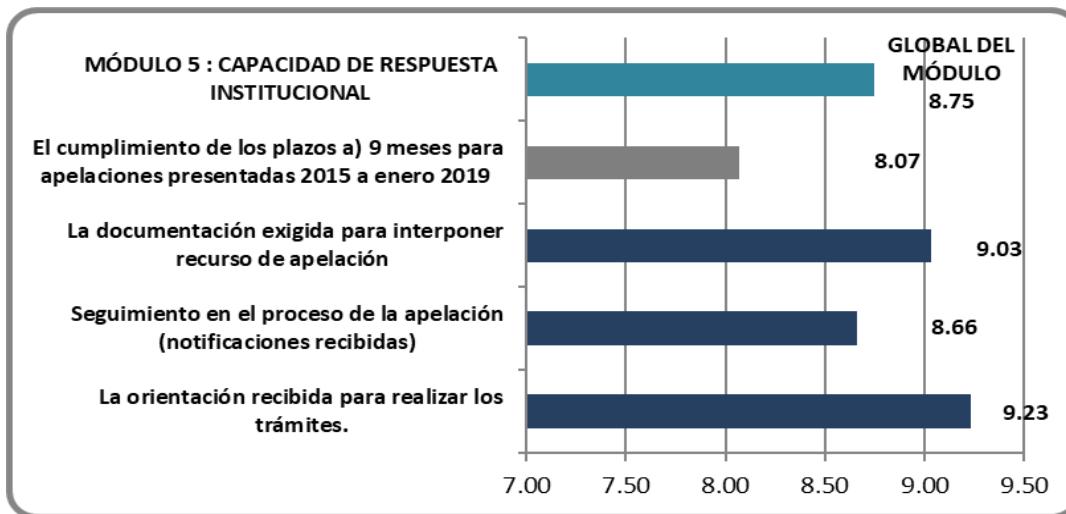
Comentarios	Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> Los Magistrados ponen peritos pero a la hora de la hora no puedo opinar, no existe criterio. 	<ul style="list-style-type: none"> No presentó ninguna sugerencia

Fortaleza

- No presentó ninguna fortaleza

2.4 Principales hallazgos en el Módulo de Capacidad de respuesta institucional

Gráfico 1.8



El Módulo contiene 5 preguntas, este presenta los esfuerzos administrativos, habilidades organizativas y mecanismos de gestión puestos en marcha para ayudar a los usuarios en sus trámites y proporcionar un servicio rápido, ágil y eficiente. El módulo obtuvo un puntaje aceptable de 8.75 puntos. El rubro con el resultado más alto fue el de la orientación recibida para realizar los trámites 9.23 puntos. Por otra parte, el factor con la menor calificación fue el cumplimiento de los plazos 9 meses para apelaciones presentadas 2015 a enero 2019 con 8.07 puntos,

Comentarios	Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> No cumplen tengo 10 años y no contestan resolucion con desfase. Tengo un año en espera. 	<ul style="list-style-type: none"> Poner al día las resoluciones y presedentes. mejorar los tiempos de resolución.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ya no nos dicen que documentación presentar que más pruebas de fiscalización, no dicen nada. • No ha sido resuelto mi caso. • Me pidieron documentos que no tenían que pedir. | <ul style="list-style-type: none"> • en las sentencias deberían de mejorar y aplicar la ley, se tenga un criterio objetivo para una respuesta pronta por parte del Tribunal. • Mejorar los plazos de las resoluciones. • Simplifiquen un poco el proceso que sea más ágil. • En cuanto al tiempo de respuesta y estan mas apegados a la ley. |
|---|--|

Fortaleza

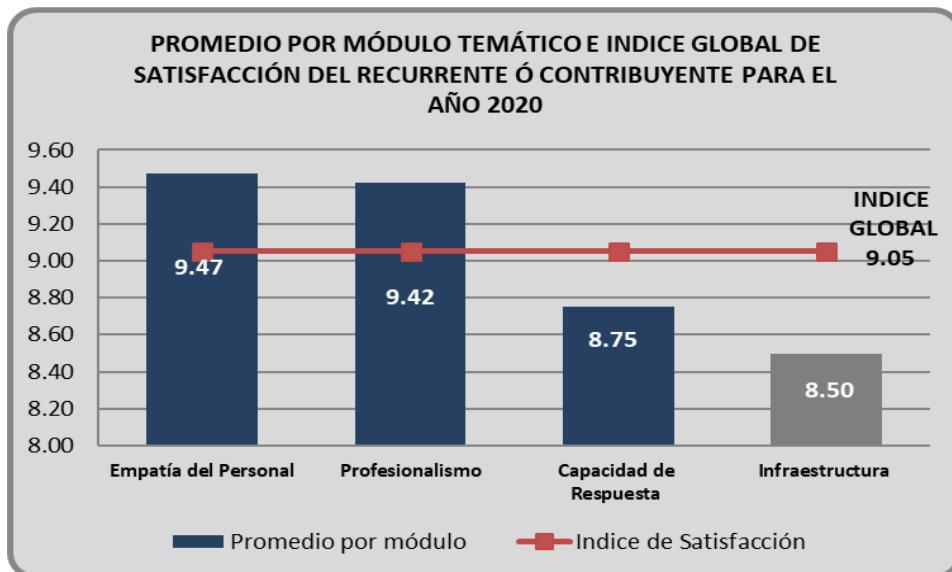
- No presentó ninguna fortaleza.

Capítulo 3: Índice de Satisfacción del Contribuyente y Usuario

3.1 Índice Global de Satisfacción del contribuyente y usuario

El índice global de satisfacción del usuario respecto al servicio evaluado por el TAI 2020 es de 9.05 puntos, lo que sugiere un nivel de *muy satisfactorio*.

Gráfico 1.9



Capítulo 4: Otros Aspectos Institucionales

Gráfico 1.10

6.1 ¿Conoce o ha visitado la página web
www.taiia.gob.sv?

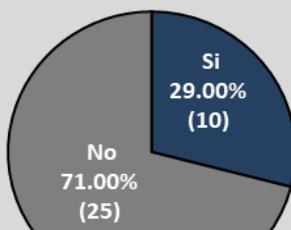
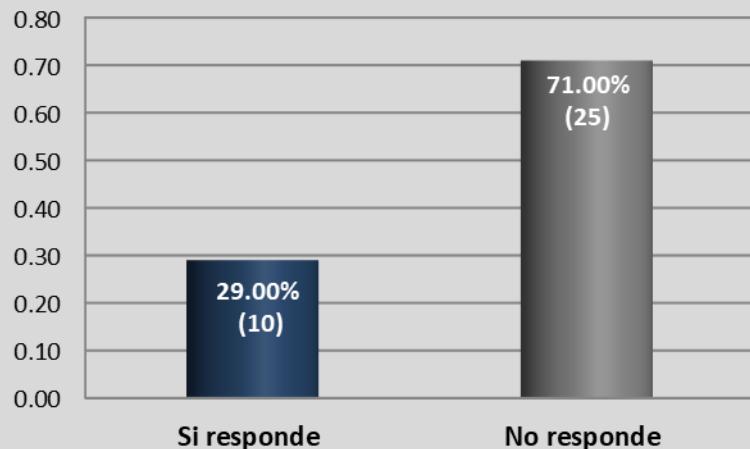


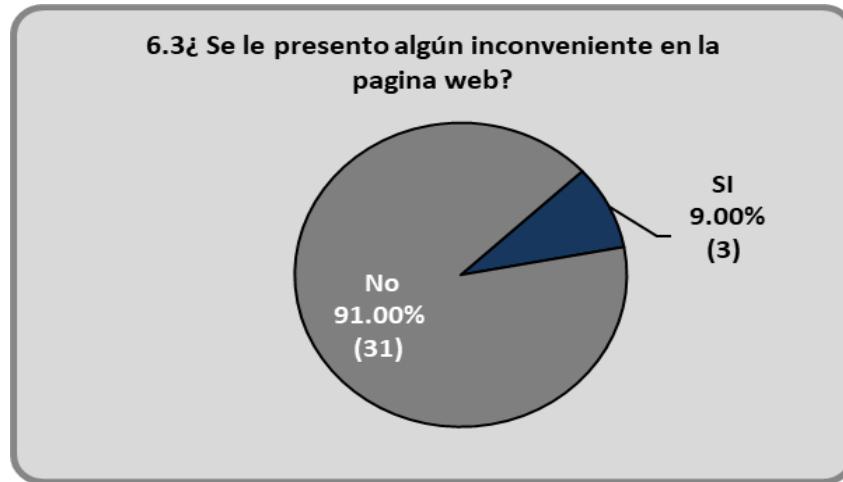
Gráfico 1.11

6.2 ¿Cómo califica el funcionamiento de la página web?



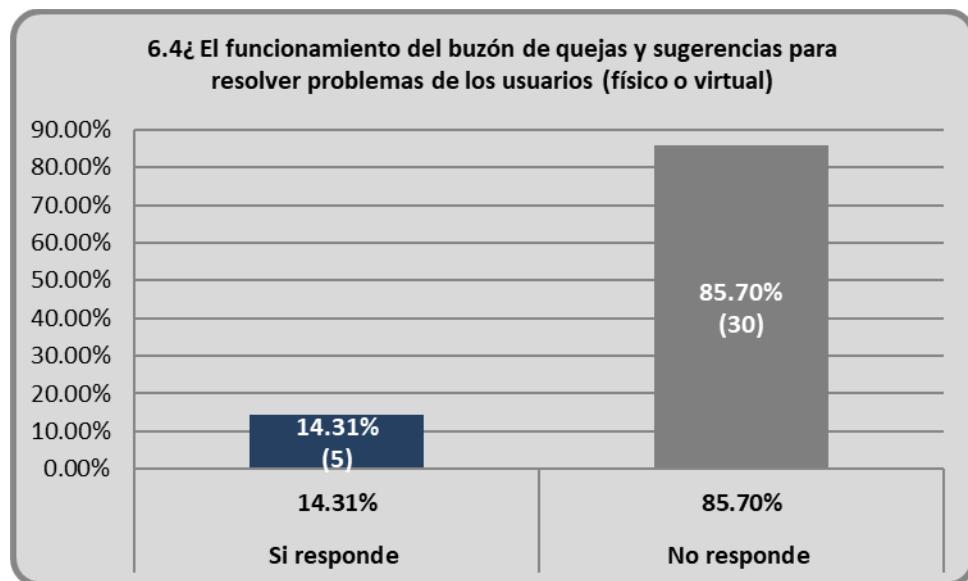
Análisis : El 29.00%, evaluó el funcionamiento de la página web; el 6.00% (2) calificó con notas de 7; el 3% (1) calificó con nota de 8; el 17.00% (6) calificó con nota de 9; y un 3.00% (1) calificó con nota de 10; un 71.00% (25) no responde, no sabe no aplica Observaciones: la búsqueda de la resolución deber tener lógica de clasificación; que la página se pueda consultar los expedientes al menos saber su estado.

Gráfico 1.12



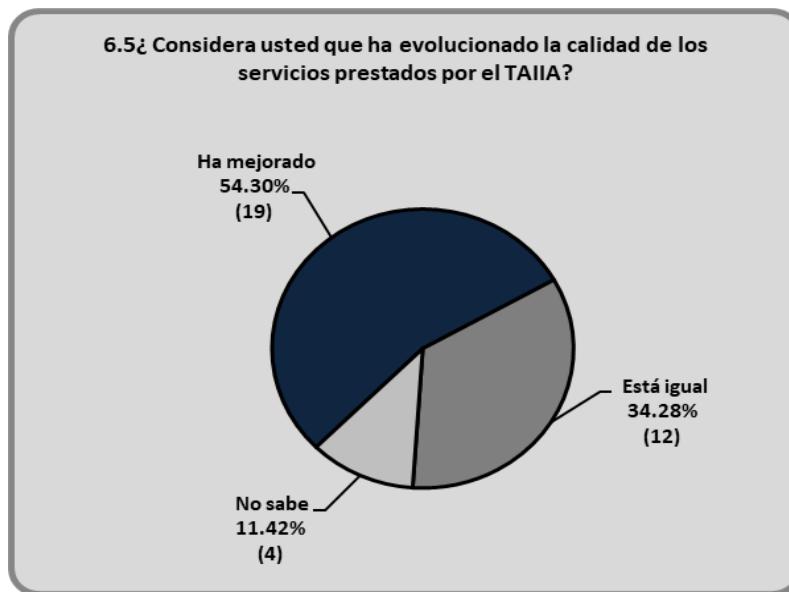
El 9.00% que comentaron si; es porque la consideran muy pesada, cuesta que cargue lo que se quiere ver; y falla bastante, el sistema se cae es complicado..

Gráfico 1.13



85.70% que no respondió es porque no saben que existe un buzón para quejas, no obstante se ha atendido esta oportunidad de mejora en cambiar el buzón por uno de pedestal y más visible a los contribuyentes Comentario: nunca me respondieron..

Gráfico 1.14



Comentarios: lentitud en la resolución; se mantiene en el servicio; no se han visto los cambios; han actualizado la información; no se ha visto mejora; hay rapidez en la resolución, ha mejorado la atención del personal; ha mejorado la atención telefónica; sigue igual en los procedimientos y resoluciones; han mejorado en cuanto al tiempo de respuesta; están apegado a la Ley; han mejorado los plazos; es bueno el servicio que dan y conocen mucho; se ve que hay mejor criterio; son más ágiles; se tardan mucho en dar la sentencia.

Gráfico 1.15

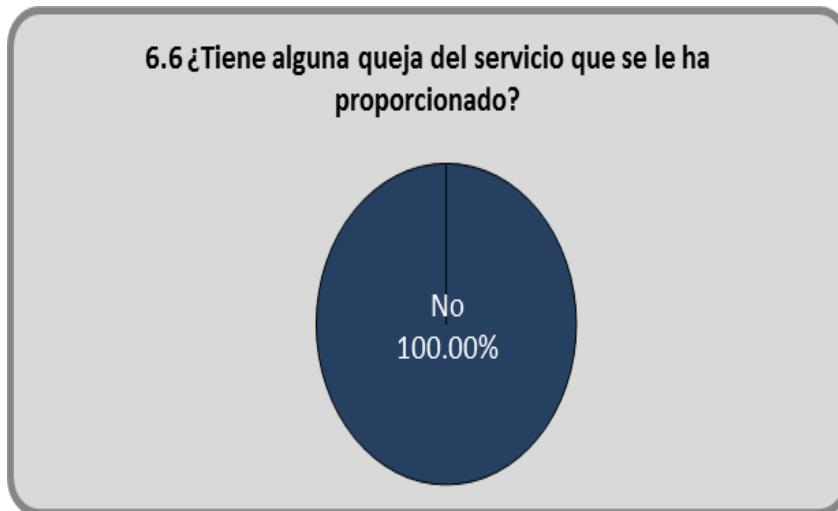


Gráfico 1.16



Capítulo 5 Conclusiones

Conclusiones

1. *El módulo de Infraestructura y elementos tangibles* fue el que obtuvo la menor calificación, al presentar 8.50 puntos, debido a la poca disponibilidad de parqueos y espacios físicos insuficientes para atender a los visitantes. Por otro lado el módulo que alcanzó la mayor nota promedio fue el de *Empatía del Personal* con 9.47 puntos.
2. *El índice de satisfacción global de los usuarios*, respecto a los 4 servicios evaluados, produjo un resultado final de 9.05 puntos, reflejando una mejoría en relación al del año 2019 de 8.35 puntos, y superando la nota Institucional de 8.85; por lo que en la escala de medición utilizada, nos sugiere un nivel de *muy satisfactorio* del cumplimiento de las necesidades o requisitos de los usuarios consultados.
3. *Respecto a la evolución de la calidad de los servicios en los últimos 3 años*, se obtuvo que un mayoritario bloque de opiniones, expresó que dicha calidad *ha mejorado* (54.30%); no obstante un 34.28% de los encuestados manifiesta que *está igual*, ya que existe demasiado retardo en la resolución de los recursos de apelación.
4. Se sugiere crear una nueva base de datos de Contribuyentes, con información general actualizada, ya que con la que se cuenta en el SIPES hay información que ya no es real, lo que obstaculizó el no poder encuestar mas contribuyentes.

5. Es importante que este Tribunal evalúe la posibilidad de mejorar los aspectos que salieron menos evaluados; no obstante se concluye de acuerdo a los resultados que el recurrente tiene un alto grado de satisfacción en el servicio recibido por el TAIIA; es de aprovechar al máximo los resultados obtenidos en el presente estudio, e instamos a efectuar un análisis oportuno de la información global o parcial, así como del comportamiento de cada factor por separado y revisar los comentarios y/o sugerencias presentados por el recurrente, ya que éstas representan una fuente valiosa de oportunidades para tomar acciones y seguir con la mejora continua en nuestro servicio.

Anexos

Anexo 1 – *Cuestionario de Satisfacción Usuario.*

Anexo 2 – *Seguimiento acciones ejecutadas estudio 2019*

Anexo 3 – *Cálculo de los índices de satisfacción del usuario*

Anexo 1: Cuestionario de Satisfacción Usuario

Cuestionario de satisfacción del Recurrente o contribuyente para el año 2020

Buenos días/Buenas tardes:

Mi nombre es _____ y estamos llevando a cabo una encuesta entre contribuyentes y usuarios. Su propósito es conocer y medir el grado de satisfacción con los servicios brindados al público por parte del Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas, su opinión es muy importante para ayudar a la mejora continua de éstos.

Siéntase con entera libertad para expresar su verdadero parecer, impresión o percepción sobre los temas abordados en el cuestionario. Por favor, sea sincero en sus respuestas porque éstas serán registradas en forma anónima; su identidad se mantendrá absolutamente reservada y protegida. Además, la información por usted aportada será tratada de manera confidencial.

¿Está usted de acuerdo en participar en el estudio? a) Sí b) No **(finalizar la entrevista)**

INTRODUCCION	
¿Usted conoce y hace uso de los servicios prestados por el Tribunal de Apelaciones	a) Sí <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista) c) No sabe <input type="checkbox"/> (finalizar la entrevista)
MODULO 1: INFORMACION GENERAL DE PERSONA ENCUESTADA	
1.1 Clase de usuario	a) Contribuyente <input type="checkbox"/> Asignado para realizar el trámite: a. Apoderado o representante legal <input type="checkbox"/> b. Mensajero <input type="checkbox"/> c. Asesores <input type="checkbox"/> d. Contador de la Empresa <input type="checkbox"/>
1.2 Oficina evaluada	a) Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas. <input type="checkbox"/>
1.3 Nombre del servicio recibido:	a) Servicio de Atención en el Proceso de Emisión de Sentencia <input type="checkbox"/>
1.4 Modalidad por el cual recibió el servicio	a) Presencial <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.1, no aplica pregunta 4.1) b) Correo electrónico <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 4.1) c) Teléfono <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 3.1) d) Internet <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 2.6) e) Visita a su oficina <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 3.1)
MODULO 2: INFRAESTRUCTURA Y ELEMENTOS TANGIBLES: Instalaciones físicas, señalización, rotulación.	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general:	
ASPECTOS	RESPUESTAS
2.1 El acceso y la ubicación geográfica	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
2.2 El orden, limpieza y comodidad de los lugares de espera	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
2.3 La disponibilidad de parqueo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
2.4 Manejo de la información	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
2.5 La señalización interna y rotulación	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
2.6 Amabilidad de la página web	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
MODULO 3: EMPATIA DEL PERSONAL: Habilidad para comprender e interrelacionarse con los usuarios	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general :	
3.1 La amabilidad, cortesía e interés de parte del personal que lo atendió	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
3.2 La atención a los usuarios sin	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>

favoritismo ni privilegios para nadie	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
3.3 El cumplimiento de los horarios establecidos de atención, ininterrumpidos.	

MODULO 4: PROFESIONALISMO DE LOS EMPLEADOS: Conocimiento y habilidades para el desempeño de las labores
--

De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general	
4.1 El conocimiento y competencia técnica de los empleados para desempeñar su trabajo en la etapa de nombramiento. (N/A modalidad presencial)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
4.2 La confianza en el comportamiento de los empleados en la etapa de nombramiento.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
4.3 La utilidad y exactitud de la información proporcionada.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>

MODULO 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA INSTITUCIONAL: Brindar un servicio ágil y eficiente	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general	
5.1 La orientación recibida para realizar los trámites.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
5.2 El cumplimiento de los plazos establecidos para completar el servicio	
a) 9 meses para Apelaciones presentadas 2015 a enero 2019.	a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
b) 9 meses para Apelaciones presentadas a partir de febrero 2019.	b) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No responde <input type="checkbox"/> b) N/A <input type="checkbox"/>
5.3 La documentación exigida para interponer recurso de apelación	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No sabe <input type="checkbox"/> b) No responde <input type="checkbox"/> c) N/A <input type="checkbox"/>
5.4 Seguimiento en el proceso de la apelación (notificaciones recibidas)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No sabe <input type="checkbox"/> b) No responde <input type="checkbox"/> c) N/A <input type="checkbox"/> ¿Cuántas notificaciones recibió durante todo el proceso del servicio?

MODULO 6: OTROS ASPECTOS INSTITUCIONALES	
De acuerdo a su propia experiencia, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es excelente, el grado de satisfacción de cada uno de los siguientes aspectos de los servicios en general	
6.1 ¿Conoce o ha visita la página web www.taiia.gob.sv ?	a) Si <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 6.2) b) No <input type="checkbox"/> (Pase a la pregunta 6.4)
6.2 ¿Cómo califica el funcionamiento de la página web?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No sabe <input type="checkbox"/> b) No responde <input type="checkbox"/> c) N/A <input type="checkbox"/>
6.3 ¿Se le presentó algún inconveniente en la página web?	a) Si <input type="checkbox"/> (Explique, por favor) b) No <input type="checkbox"/> ¿Que tipo de inconveniente? _____
6.4 El funcionamiento del buzón de quejas y sugerencias para resolver problemas de los usuarios (Físico o Virtual)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a) No sabe <input type="checkbox"/> b) No responde <input type="checkbox"/> c) N/A <input type="checkbox"/>
6.5 ¿Considera usted que ha evolucionado la calidad de los servicios prestados por TAIIA en el	a) Ha mejorado <input type="checkbox"/> b) Está igual <input type="checkbox"/> c) Ha empeorado <input type="checkbox"/> d) No sabe <input type="checkbox"/>

último año?	
6.6 Tiene alguna queja del servicio que se le ha proporcionado.	a) Si <input type="checkbox"/> b) No <input type="checkbox"/> si su respuesta es sí explique: _____
6.7 ¿Le han cobrado en el TAIIA por la prestación de algún servicio?	a) Si <input type="checkbox"/> b) NO <input type="checkbox"/>
6.8 ¿Podría señalar el trámite o servicio del TAIIA por cuya prestación le han obligado a pagar?	_____ (especificar nombre)

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

Anexo 2: Seguimiento acciones ejecutadas respecto al estudio 2018

OPORTUNIDAD DE MEJORA	ANALISIS DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCION (ES) DE MEJORA A EJECUTAR
<p><i>Parqueo:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que los empleados de la oficina no utilicen el parqueo de los usuarios. 2. Asignar parqueo para contribuyentes y usuarios. 	<p>Debido a la falta de espacios para estacionar dentro de las instalaciones del TAIIA se cedió el espacio para que uno de los funcionarios del TAIIA, pudiera utilizarlo.</p>	<p>Se dejará a disponibilidad de los Contribuyentes los dos espacios que se encuentran en la entrada del TAIIA y se pondrá un rótulo para que sea del conocimiento del Contribuyente.</p> <p><i>Seguimiento:</i> Se giraron instrucciones al personal y Tribunal Colegiado que los dos espacios que se encuentran en la entrada serán exclusivamente para el contribuyente; no obstante a la fecha no se ha puesto el rótulo.</p> <p>PROCESO</p>
<p><i>Instalaciones:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar un poco más la recepción <p>Que la señalización o rotulación este más visible</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verificó que el espacio físico en el Área de Recepción de escritos de apelación es reducido, lo cual no permite que los usuarios tengan el espacio y la comodidad necesaria en la espera de la recepción de escritos o documentos y al momento de examinar expedientes. 2. Se identifica que la señalización y rotulación tanto de salidas de emergencia como de seguridad se encuentran ubicadas en zonas visibles estratégicas para orientar tanto al personal del TAIIA como a los usuarios. Sin embargo se observa que el rótulo de recepción de escritos de apelación debe ubicarse en un lugar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. se realizará una adecuación física del área de recepción, de tal manera que se amplié el espacio. 2. Se solicitará a la Encargada de la Coordinación de Enlace Administrativo, que gestione el cambio de ubicación del rótulo de recepción de documentos de manera que tenga mayor visibilidad para los usuarios. <p><i>Seguimiento:</i> 1. En el mes de noviembre se realizó una adecuación física del área de recepción, de tal manera que se amplió el espacio incorporándose un escritorio y sillas para que los usuarios puedan tener mayor comodidad al momento de presentar sus escritos o examinar expediente. 2. Se realizó el cambio del rótulo.</p>

	más visible.	CUMPLIDA
Atención al Usuario: 1. Atención igual para todos. 2. Cumplir y respetar. 3. Que sean más atentos, ser más proactivos.	1. Causa extrañeza el que se señale dicha conducta, de parte de las personas encargadas de la atención al público, no obstante se seguirá con el cumplimiento de las respectivas normas.	1,2 y 3. En este Tribunal siempre se ha velado por el cumplimiento de las normas de ética y disciplinarias, así como de la aplicación de protocolos de atención al cliente, en tal sentido se seguirá instando al personal encargado de atención al usuario para que siga brindando los servicios apegados a dichas directrices. <i>Seguimiento:</i> a la fecha no se han recibido comentarios de este tipo; no obstante se sigue velando por el cumplimiento de las normas de ética y disciplinarias CUMPLIDA
Capacidad de Respuesta: 1. Las notificaciones hacerlas vía correo o en la página, con número de resolución para consultar desde la oficina. 2. Presentar escritos vía electrónica, así como SERTRACEN debería de ser. 3. Implementar la LPA.	En cuanto a presentar escritos vía electrónica, se aclara que la Ley del TAIJA, señala que el escrito de interposición del recurso de apelación se presentará con una copia en papel simple, por lo que para poder proceder de la forma sugerida tendría que efectuarse una reforma a la Ley, lo cual no es de una acción que dependa del TAIJA. 2 Y 3 El TAIJA está cumpliendo con las disposiciones contenidas en la LPA, atendiendo los principios de legalidad y antiformalismo. Asimismo, se han tomado las medidas necesarias a fin de dar	1. El TAIJA utiliza medios Tecnológicos de comunicación realizando notificaciones vía correo electrónico cuando los contribuyentes así lo han estipulado en sus escritos presentados, lo cual seguirá implementando en atención a lo establecido en la LPA. <i>Seguimiento:</i> Las notificaciones se siguen realizando vía correo electrónico, siempre y cuando los contribuyentes así lo hayan establecido en sus escritos presentados. PROCESO 2 Y 3 El TAIJA está cumpliendo con las disposiciones contenidas en la LPA, atendiendo los principios de legalidad y antiformalismo. Asimismo, se han tomado las medidas necesarias a fin de dar

		<p>cumplimiento a los plazos legales para emitir las resoluciones. Además, se ha implementado la atención al público de manera ininterrumpida, la utilización de medios tecnológicos para los actos de comunicación, remisión de peticiones cuando no corresponda a sus competencias, etc., lo cual seguirá desarrollándose a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la LPA.</p> <p>Seguimiento: El TAIIA sigue cumplimiento con las disposiciones contenidas en la LPA.</p> <p>CUMPLIDA</p>
<p>4. Que se cumplan los plazos para evitar caducidad de instancia. Y mejorar los tiempos.</p> <p>5. Tener más apertura con los usuarios de poder explicar el caso verbalmente, pues se puede dar el caso que tal vez en el escrito uno no se dio a entender y por esa razón se den los fallos de los casos.</p>	<p>4. En lo que respecta al incumplimiento de plazos, esto se ha debido a la carga de trabajo con el poco Personal Técnico que cuenta en Tribunal, no obstante se están haciendo todos los esfuerzos para resolver el mayor número de casos vencidos en su plazo legal y evitar se incremente el número de casos vencidos.</p> <p>5. De acuerdo a la Ley de Organización y Funcionamiento del TAIIA, no admite prueba testimonial ni confesión; sin embargo el contribuyente dentro del proceso del Recurso de Apelación tiene la oportunidad para que pueda presentar todos sus</p>	<p>4. El TAIIA, seguirá con la ejecución de los planes de acción en los cuales se han diseñado las estrategias para poder resolver los recursos de apelación en el plazo establecido.</p> <p>Seguimiento: el TAIIA ha seguido ejecutando los planes de acción en los cuales se ha diseñado la estrategia para poder resolver en el plazo establecido; a la fecha de este seguimiento se encuentran solamente 108 casos en proceso y de esos solamente 12 se encuentran vencidos en su plazo legal.</p> <p>5. En caso de existir alguna duda por parte del TAIIA, se podrá ordenar de oficio practicar las diligencias necesarias para esclarecer los puntos reclamados.</p> <p><i>No aplica seguimiento.</i></p>

<p>6. Motivarlos al cumplimiento de los plazos de 9 meses para emitir resolución final, implementar una logística más adecuada para cumplir los plazos desde que ingresa hasta que finalice.</p> <p>7. Mejorar la diversidad de criterios en cuanto a las resoluciones.</p> <p>8. Que analicen más de fondo y forma.</p> <p>9. Que expliquen que se debe hacer, tener más iniciativa.</p>	<p>argumentos pertinentes.</p> <p>6. 7, 8 y 9 El Tribunal en la emisión de la sentencias realiza el análisis legal respectivo de cada caso que se somete a conocimiento; de allí que todas las sentencias que se notifican están apegadas a derecho.</p> <p>No obstante se han tomado acciones con relación al retardo que existe más allá del plazo legal</p>	<p>6. 7, 8 y 9 continuar haciendo el esfuerzo para cumplir la referida meta en base al Plan de Calidad definido; b) Resumir en la manera de lo posible los proyectos de sentencia. c) Continuar con las gestiones para la contratación de al menos dos profesionales más en el Área Jurídica Tributaria Aduanera</p> <p>Seguimiento: el TAIIA continua aplicando las estrategias establecidas para el cumplimiento del plazo legal en la resolución de las Sentencias.</p> <p>PROCESO.</p>
---	--	--

Anexo 3 : Cálculo de los índices de satisfacción del usuario

Cálculo del índice de satisfacción del Recurrente o Contribuyente año 2020			
Módulo temático de la encuesta	Pesos ajustados de ponderación del modelo SERVPERF (%)	Promedio por módulo en la encuesta	Índice de satisfacción
Infraestructura	11.00%	8.50	0.93
Capacidad de Respuesta	41.00%	8.75	3.59
Profesionalismo	32.00%	9.42	3.01
Empatía del Personal	16.00%	9.47	1.52
	100.00%		9.05